＜報道発表資料＞

平成22年6月9日

（社）全国消費生活相談員協会

平成21年度　週末電話相談報告書（概要）

1　実施要項

・事 業 名　週末電話相談
・相談内容　消費生活に関する商品・サービス、契約に関する苦情及び問合わせ
・実施場所　東京本部事務所（東京）　関西事務所（大阪）　北海道事務所（札幌）
・実施日数　東京本部事務所151日　関西事務所50日　北海道事務所51日

	東京本部事務所	関西事務所	北海道事務所
相談日	毎週　土曜日・日曜日 10～12時・13時～16時	毎週　日曜日 10～12時・13時～16時	毎週　土曜日 13時～16時
相談体制 （相談員数）	土曜日　３人体制 日曜日　３人体制	日曜日　３人体制	土曜日　３人体制
受付電話番号	03－3448－1409	06－6203－7650	011－612－7518

2　相談概要

（１）相談受付状況

平成21年度の受付件数は、本部事務所1,876件、関西事務所804件、北海道事務所363件の合計3,043件であり、前年度をわずかに下回った。前年度比は本部事務所96%、関西事務所91%と減少したのに対し、北海道事務所は相談窓口の認知度が高くなったのか116%と増加している。

相談区分別では、「苦情」「問い合わせ」「要望」の中で、「苦情」が 95%を占めている。相談者地域別では全都道府県から寄せられており、東京が最も多く、全体の2割を占めており、大阪、埼玉、北海道と続いている。

週末相談を知ったきっかけは、インターネット検索や在住センターの時間外アナウンスといったものが多い。

（２）相談者・契約当事者の属性

① 相談者の性別では「女性」が若干多く、契約当事者の性別では「男性」が若干多い。
② 職業別では、相談者・契約当事者とも「給与生活者」が6割を超えている。「学生」「無職」では相談者より契約当事者の割合が高くなっており、家族が代わりに相談をしていることがわかる。
③ 年代別では、相談者・契約当事者とも「20代」、「30代」、「40代」が多く、全体の7割を占める。

（３）　商品･役務別相談傾向

①「役務」に関する相談が68%を占め、「商品」に関する相談を上回っている。
②　商品・役務の件数で上位5位の相談内容は1位「運輸・通信サービス」、2位「教養娯楽品」、3位「レンタル・リース・賃借」、4位「金融・保険サービス」、5位「教養・

娯楽サービス」となっている。今年度、商品キーワードが細分化され、「金融・保険サービス」については「デリバティブ取引」や「ファンド型投資商品」などの新しい投資商品が顕著に数字として上がるようになった。

③「役務」については運輸・通信サービスが35.5%（1,080件）と、「商品」を合わせた全体の中でも群を抜いて高い件数となっている。その9割はパソコンや携帯電話よりつながる出会い系サイトやアダルトサイトからの架空・不当請求に関する相談である。

（４）　相談内容の傾向

① 販売購入形態別では「通信販売」（40.7%）と「店舗購入」（35.0%）で全体の7割を占め、「訪問販売」「電話勧誘販売」「マルチ」の順となっている。

② 相談内容分類別では「契約・解約」が8割を超え、「販売方法」「価格・料金」と続く。

③ 契約金額では「1万円～10万円未満」で全体の3割を占めている。

３　主な相談事例

商品・役務別に、主な相談事例を紹介する。

１「商品」

換気扇フィルター

引っ越しの時に来た業者から換気口フィルターを購入。契約書をもらい料金を支払った。2日後商品を受け取り、開封して１枚、本当に換気口にはまるか確かめてみたが、すぐ外している。契約書にクーリング・オフの記載あり。説明を受けたというチェックもしている。クーリング・オフしたいが購入から10日経っている。無理か。

（女性　30歳代　給与生活者）

幼児用の椅子

幼児用の椅子のテーブルを3歳の子どもが後ろに動かした際、指を挟まれけがをした。ＳＧマークはついていない。テーブルはネジで取り外しできるタイプで、取扱説明書には「テーブルを動かす際は手を挟まないように」と記載されていた。購入先や業界団体の連絡先は分かるがメーカーが分からない。どうしたらよいか。　（男性　30歳代　給与生活者）

ワンピース

ネットショッピングでワンピースを購入。宅配便で受け取り、代引きで支払った。7日後、着用前に数ミリの穴を裾に見つけた。業者は「規約には到着3日以内でなければ返品交換に応じないとある」と言い張り、返品・交換に応じない。　（女性　30歳代　給与生活者）

化粧品

メイク指導募集のネット求人広告を見て応募。個人消費用と客に売るためにも必要と言われて基礎化粧品を買わされた。3、4回仕事に入ったがあまり収入にならないので、使っていないファンデーション6個2万3千円分を返品したが返金がない。苦情を言うと「物は渡すので自分で買い取る人を見つけてほしい」と言う。契約書はなく領収書のみ。

（女性　20歳代　給与生活者）

ＩＰ電話接続機

知人がＩＰ電話接続機を自分や友人に勧めようとしている。知人はカウンセラーをしており、友人の相談にのるために会うのだが、その前にマルチのビデオやパンフレットを送ってきて読んでおいてくれと言う。日本の電話会社加入者が、将来このマルチの会社が提供する電話サービスに加入するので、月に 60 万円くらい儲かると言っている。会えば契約を勧めてくると思うが、友人も自分も契約しないつもりだし、できれば知人もやめさせたい。友人は精神不安定で現在は無職。商品代金など用意できない。　　　　　　（女性　20 歳代　給与生活者）

携帯電話機

スライド式の携帯電話機。購入 3 か月で、スライドを閉じると電源が再起動する故障が発生。修理後また 3 か月で同じ故障が発生したので、交換を要求したが修理しか対応してもらえない。2 度目の故障の時はお客様相談室にも電話したが、交換には応じてもらえず、修理の回答のみで完全に修理できる保証はできないという。　　　　　　（男性　20 歳代　給与生活者）

新聞

今年から始まる 1 年間の新聞購読契約を 3 年前にした。解約を申し入れたら、景品としてもらった野球のチケット代 2 枚分の 2 千円と勧誘員の歩合給として 7 千円を請求された。払う義務があるか。　　　　　　（男性　50 歳代　給与生活者）

テレビ

2 年前に買ったテレビの画面が見づらくなった。販売店が「点検、液晶画面交換が必要だ」と言った。費用が高いので別のテレビを買ったが、同様に見づらくなったので、調べると電波の影響だとわかった。以前のテレビは新しいテレビを買う時に処分して手元にはない。液晶交換という対応は間違っていたのではないか。　　　　　　（女性　50 歳代　家事従事者）

腕時計

外国有名ブランドの中古腕時計を本物と思い購入した。正規代理店で見てもらうと、本体は本物だが、文字盤とレゼル（外枠）は、偽物であるとわかった。購入店にＦＡＸで解約を申し出たが「販売時、そのことは説明した。買い取りならする」との返事。妻と一緒に説明を受けたが、そのような説明はなかった。どのように交渉すればよいか。　　　　　　（男性　40 歳代　給与生活者）

中古車

中古車専門情報誌で知った店で中古自動車を購入。電話や携帯のメールでやりとりして「バンパーの修理以外、目立つ傷はない、内装はきれい」と写真もついたメールで連絡があった。しかし、実際はナンバープレートの横に一目で目につく傷があり、内装も汚い。携帯の写真ではそこまでわからない。店は小傷だと言うが、解約か傷の分返金してほしい。店は買い取るなら 30～40 万円という。　　　　　　（男性　30 歳代　給与生活者）

２「役務」

出会い系サイト

3 ヶ月前に携帯電話の懸賞サイトから出会い系サイトに誘導され、10 日間で約 700 万円の利用をした。現金で 230 万円、電子マネーで約 300 万円、クレジットカード 3 社で約 200 万円を支払った。文字化けメールが届き、解明するために次々にポイントを消化してしまった。詐欺だと思うのでお金を取り戻したい。（女性　30 歳代　給与生活者）

エステティック

約 1 年前、脱毛エステを 27 万 6 千円で契約した。クレジット分割払い中で、7 万円支払い残がある。エステ回数 180 回のうち 65 回終了したところでエステ店が倒産し、連絡がつかなくなった。今後の対処法を知りたい。（女性　20 歳代　給与生活者）

美容医療

携帯電話で見つけた美容クリニックで、二重まぶた整形施術の価格は 9 千円からあると知った。学生なのでお金はないが、最低価格であれば可能かもしれないと思い、カウンセリングのつもりで店に行った。従業員の女性が「安価な場合は糸が太く目立つ。脂肪除去施術すれば永久的」と言って糸 1 本 8 万円で 3 箇所留めに手術するコースを勧誘された。誓約書もよく読ませてくれず強引に署名を求められた。合計 156 万円をクレジット契約にしたが、高額すぎて支払えない。（女性　20 歳代　学生）

社債

80 歳の一人暮らしの父が訪問販売で社債を購入している。「2 年で償還する、利息 6.299%がつき、月々4 千円程が毎月入ってくる」などと説明されたようだ。業者のＨＰを見ようとするが、アドレスを入れても繋がらない。父は以前にも先物取引で数千万円の被害にあっている。また同様の被害にあっているのではないか。解約できないだろうか。

（男性　50 歳代　給与生活者）

住宅新築工事

新築工事契約をした業者が倒産し、破産手続き開始決定が出た。前金 200 万円、オプション分 400 万円、合計 600 万円を支払っている。この契約と同時に、保証契約を保証会社としており、倒産などの場合に前金の保証や他の建設会社の紹介をしてくれるという契約内容。オプション分先払いなどしている場合には保証しないという規約になっているが、全額保証会社に保証をして欲しい。（男性　30 歳代　給与生活者）

霊感商法

友人にヒーリングを誘われ通ううち「良い風に変わった、運が向いてきた」と言われのめり込み、多数の病を持つ伯母まで誘った。更に偉い先生に診てもらうため祈祷料などの支払を重ね、気がついたときには二人で 400 万円近くつぎ込んだ。返金希望。伯母は「亡き子が苦しんでいる」と言われて多額の献金をし、財産が底をついたという。

（女性　30 歳代　給与生活者）

携帯電話回線契約

機種代を携帯会社で補てんし、機種代金は無料になると勧誘されたため、新規で携帯電話を契約した。先日請求内容を見て機種代が無料になっていないのに気づいた。販売店では説明不足を認めており 1 カ月分の機種代を無料にすると言っているが納得できない。機種代は毎月 980 円を 2 年間支払う契約になっている。　（男性　20 歳代　給与生活者）

コンサートチケット

インターネットで購入したコンサートチケット、申込後すぐにキャンセルしたが、キャンセルメールと入れ違いに枚数確保したという承諾メールが到着した。キャンセル料が発生したが、支払わなければならないか。キャンセル料もチケット代金くらい高額。違約金の表示、契約成立時点はサイトに表示があるが、確認画面ではそのことがわかりにくい。

（女性　20 歳代　給与生活者）

地上デジタル放送

自宅横の建物が原因で電波障害になっている。以前、建物の持ち主は電波障害を認め、専用のテレビのアンテナを取り付けてくれた。最近、テレビ映りが悪くなり、地デジ対応のアンテナに交換してほしいと申し出たら、断られた。通信関係の相談窓口はあるか。

（男性　40 歳代　給与生活者）

ヤミ金

携帯電話でインターネットサイトのヤミ金融に融資を依頼した。すぐキャンセルしたが勝手に銀行口座に 2 万円振込まれた。申込み時に住所･氏名･携帯番号・勤務先の電話番号を知らせており、勤務先に個人名で数回電話がかかってきている。10 日後に元金の 2 倍以上返済することになっている。他に消費者金融 4 社から借入がある。今後どう対応したらよいか。

（男性　20 歳代　給与生活者）

賃貸マンション

9 年間居住した 2ＤＫの賃貸マンションを先日退去した。仲介不動産屋と提携していると思われるリフォーム業者から、リフォーム見積書が届いた。クッションフロアーと壁クロスが全室張り替えとなっており、その他のリフォームと合わせて 30 万円にもなっている。契約書は退去時に返却しているので、退去の際の修繕費についての条項はわからない。ここまで負担する義務はあるのか。　（女性　30 歳代　給与生活者）